



SGQ N°004A SSI N°008G  
SGA N°005D PRD N°004B  
SCR N°006F ISP N°046E

Membro degli accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA e IAF  
Signatory of EA and IAF Mutual  
Recognition Agreements



CERTIFICATO N°  
CERTIFICATE N°

**006BZ/0**

PER LA CONCESSIONE DEL DIRITTO DI USO DEL MARCHIO DI CONFORMITA' ICIM / FOR THE AUTHORIZATION TO USE ICIM MARK OF CONFORMITY

ALL'AZIENDA / TO THE FIRM

**TELECOM ITALIA S.p.A.**

Piazza degli Affari, 2  
20123 Milano

UNITA' OPERATIVE / OPERATIVES UNITS

**dislocate sull'intero territorio nazionale**

PER I SEGUENTI PRODOTTI / FOR THE FOLLOWING PRODUCTS

**CENTRI DI CONTATTO  
CUSTOMER CONTACT CENTRES**

CON DENOMINAZIONE COMMERCIALE / WITH TRADE NAME

**TIM - Servizio Clienti 119**

**Servizi in-house di Call e Contact Center per la Clientela  
"Consumer Mobile"**

**"Attività di gestione multicanale di Clienti prepagati ed abbonati per  
servizi commerciali ed evoluti forniti dal Customer Service 119 e con  
l'utilizzo di canali innovativi"**

**"Attività di Customer Care per la gestione del credito relativo a linee  
prepagate e in abbonamento"**

**"Attività di vendita on line di servizi e prodotti evoluti"**

CONFORMEMENTE ALLA NORMA ED AL DOCUMENTO NORMATIVO ICIM  
IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD AND WITH ICIM NORMATIVE DOCUMENT

**UNI EN 15838:2010 (seguendo i criteri della UNI 11200:2010)  
ICIM 70R035 - ACCREDIA RT22**

CON CLASSIFICAZIONE / WITH CLASSIFICATION

L'Azienda deve utilizzare il  
marchio di conformità ICIM in  
osservanza al Regolamento ICIM  
per la certificazione dei prodotti.

The firm shall use ICIM mark of  
conformity for the products  
according to ICIM Regulation for  
products certification.

Prima Emissione  
First issue  
**28/01/2011**

Emissione corrente  
Current issue  
**25/07/2012**

Data di scadenza  
Expiring date  
**27/01/2014**

**ICIM s.p.A.**